

VOL. 1
N° 3
AUTOMNE 1992



PERSPECTIVES

COMMISSAIRE À L'INFORMATION ET À LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE/ONTARIO

TOM WRIGHT, COMMISSAIRE

Service aux administrés : objectif des changements à la procédure d'appel

DEPUIS L'ADOPTION DE LA LOI SUR L'ACCÈS À l'information, les Ontariens ont démontré qu'ils font grand cas de leur droit d'obtenir des renseignements détenus par les pouvoirs publics. Répondre à l'attente d'un public qui exige un service de premier ordre n'est pas tâche facile et exige un examen et une réévaluation

continuels pour assurer un excellent service aux administrés.

Après avoir entendu les observations et les suggestions des diverses institutions et des appelants, le bureau du commissaire a effectué une révision de la procédure d'appel et, au

SUITE À LA PAGE 6

Les premiers responsables des enquêtes de la Commission à l'information et à la protection de la vie privée, Holly Big Canoe et Asfaw Seife.



Procédure d'appel : Les ordonnances, la pointe de l'iceberg seulement

Quoique l'ordonnance soit le résultat le plus visible d'un appel, relativement peu de causes sont réglées de cette façon.

CONFORMÉMENT AUX LOIS SUR L'ACCÈS À l'information et la protection de la vie privée, on peut demander d'avoir accès à des documents généraux et à ses propres renseignements personnels, ou encore d'apporter une rectification à ses renseignements personnels que détient un organisme public. Quiconque n'est pas satisfait de la réponse des pouvoirs publics à sa demande peut interjeter appel de la décision devant le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario.

Le responsable affecté à l'appel examine les circonstances de la cause et la position de l'organisme public. À titre de médiateur, le responsable des appels tente également de régler l'appel ou de simplifier les points en litige, après discussion du cas avec l'appelant et l'organisme public. Le bureau du commissaire tente de régler les questions qui font l'objet de l'appel avant de recourir à une ordonnance.

Quoique l'ordonnance soit le résultat le plus visible d'un appel, relativement peu de causes sont réglées de cette façon. La conclusion d'un appel peut se faire par médiation, par ordon-

nance rendue par le commissaire, le commissaire adjoint ou un décideur désigné, ou par l'abandon ou le retrait d'un appel.

Les statistiques suivantes donnent la ventilation des méthodes de fermeture de dossiers d'appels actifs. Des 437 dossiers d'appel fermés en 1991, seulement 79, soit 18 pour 100, ont été réglés par ordonnance. Parmi les 358 autres appels, 344, soit 79 pour 100, ont été réglés par médiation ou ont fait l'objet d'un retrait. Les 14 appels qui restent, soit 3 pour 100, ont soit été abandonnés, soit jugés ne pas relever de la compétence du bureau du commissaire.

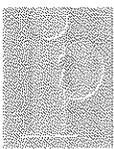
Il ressort que la plus grande partie des appels ont été réglés autrement que par ordonnance. Pour tenir ses lecteurs informés du nombre d'appels traités chaque trimestre, le bureau du commissaire publiera des statistiques concernant les appels dans chaque numéro de «Précis». En outre, un numéro sur deux de «Perspectives» traitera brièvement des dernières statistiques relatives au nombre de dossiers d'appel ouverts et fermés.

Une perspective planétaire

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DE la vie privée ne sont pas des notions récentes, que ce soit en Ontario ou ailleurs.

Le premier pays à mettre sur pied un système officiel d'accès à l'information détenue par les pouvoirs publics est la Suède, soit en 1766. Aujourd'hui, la plupart des pays de la Communauté européenne ont adopté une loi sur la protection des données qui s'applique tant au secteur public que privé. Toutefois, sauf la Suède, la plupart des pays européens n'ont pas de loi visant l'accès à l'information. Les États-Unis et d'autres pays, comme l'Australie et la Nouvelle-Zélande, ont adopté des lois sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée qui s'appliquent au secteur public seulement.

Au Canada, les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée s'appliquent à l'heure actuelle au secteur public. Le gouvernement fédéral a adopté des lois distinctes et sur l'accès à l'information et sur la protection de la vie privée en 1983. À l'échelon provincial, toutes les provinces, sauf l'Alberta et l'Île-du-Prince-Édouard, ont des lois sur l'accès à l'information. Quatre de ces provinces, soit le Québec, l'Ontario, la Saskatchewan et la Colombie-Britannique, ont des dispositions concernant la protection de la vie privée dans leurs lois. Lors de son entrée en vigueur, le nouveau *Code civil* du Québec étendra au secteur privé le droit des particuliers à la protection de la vie privée au secteur privé.



Renseignements personnels, protection de la vie privée et élaboration de notes d'information prioritaires au ministère de la santé

On peut se procurer un exemplaire du rapport auprès du service des communications du bureau du commissaire.

EN 1991, LE BUREAU DU COMMISSAIRE MENAIT UNE enquête sur la divulgation par un ancien ministre de la Santé de renseignements personnels concernant un particulier. Les conclusions du bureau du commissaire ont été présentées dans un rapport déposé devant l'Assemblée législative le 20 juin 1991.

Comme suivi à son enquête, le bureau du commissaire a récemment passé en revue les pratiques du ministère de la Santé relatives aux renseignements personnels. Le rapport du bureau du commissaire intitulé «Personal Information, Privacy and the Preparation of Priority Briefing Notes at the Ministry of Health» (juillet 1992), a porté principalement sur les procédures utilisées dans l'élaboration des documents d'information au sein du ministère.

Le bureau du commissaire a choisi cet aspect parce qu'il a joué un rôle important dans les événements qui ont mené à la divulgation de renseignements par l'ancien ministre. En outre, comme les notes d'information sont essentielles à l'échange de renseignements au sein de bon nombre de ministères, le bureau du commissaire considérait que la leçon qu'on pouvait tirer de la révision des procédures servant à l'élaboration des notes d'information était susceptible d'intéresser d'autres institutions.

La révision faite par le bureau du commissaire avait deux objectifs :

- cerner les problèmes concernant la protection de la vie privée relatifs aux procédures suivies par le ministère de la Santé lors de l'élaboration de notes d'information pour le ministre,
- faire des observations sur le niveau général de sensibilisation au besoin de protection de la vie privée au sein du ministère.

Voici les principales recommandations faites dans le rapport du bureau du commissaire :

- Il serait souhaitable de modifier les lignes

directrices du ministère de la Santé («Priority Briefings Guideline Booklet») pour qu'il y soit stipulé que, dans la mesure du possible, il faut garder l'anonymat des personnes concernées par une question litigieuse.

- Il y aurait lieu que le ministère mette sur pied un programme de sensibilisation destiné à tous ses employés concernant les questions de protection de la vie privée en général, ainsi que sur l'intention et l'esprit des dispositions de la loi sur la protection de la vie privée.

- Il serait souhaitable que les contrats de performance des cadres supérieurs du ministère de la Santé stipulent l'obligation de se conformer aux dispositions de la loi sur la protection de la vie privée.

Le bureau du commissaire estime qu'il faut que le ministère de la Santé soit plus conscient des questions de protection de la vie privée, et il a offert de collaborer avec le ministère pour l'aider à atteindre cet objectif. Le bureau du commissaire félicite le ministère d'avoir pris les devants dans ce domaine en multipliant les mesures pour protéger les renseignements personnels dont il a la garde. Le ministère continue de tenir des séances de sensibilisation pour son personnel et est en passe de mettre sur pied des ateliers favorisant une formation plus intensive en matière de protection de la vie privée au sein de l'institution.

Comme le mentionne le rapport du bureau du commissaire, il est impératif que chaque organisme visé par la loi se sensibilise aux principes de la protection de la vie privée énoncés dans les lois. Le bureau du commissaire estime qu'il y aurait lieu que tous les organismes publics cherchent à incorporer la protection de la vie privée dans leurs valeurs et leurs comportements.

Babillard - automne

*Que nous réserve
l'automne 92?
Prenez-en note!*

Prochaines conférences :

Access & Privacy : Making it Work*

Les 9 et 10 novembre 1992

Hôtel Marriott (Centre Eaton), Toronto

Droits d'entrée : 199 \$ par personne

Si vous ne vous êtes pas encore inscrit, n'attendez pas! L'atelier de cette année consiste en une étude de cas concrets en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

* Coparrainé par :

- le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario
- la Direction de l'accès à l'information et de la protection de la vie privée du Secrétariat du Conseil de gestion
- l'Association des secrétaires et des trésoriers municipaux de l'Ontario

Pour de plus amples renseignements et pour s'inscrire, prière de communiquer avec Tom Riley, Riley Information Services, (416) 593-7352.

La démocratie électronique

1^{er} et 2 décembre 1992

Centre des congrès d'Ottawa

La technologie de l'information modifie de façon radicale non seulement nos systèmes de gouvernement et d'administration, mais également notre conception du monde. Pour obtenir de plus amples renseignements et s'inscrire à cette conférence, prière de s'adresser à Tom Riley, Tom Riley Information Services Inc., 633, rue Bay, bureau 2207, Toronto M5G 2G4; téléphone : (416) 593-7352; télécopieur : (416) 593-0249.

Le bureau du commissaire a récemment publié des lignes directrices sur l'affichage du numéro du demandeur, intitulées «Caller ID Guidelines», destinées aux institutions visées par les lois sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée en Ontario. Ces lignes directrices ciblent les organismes publics qui utilisent déjà le téléphone afficheur, ainsi que ceux qui songent à utiliser ce service. Elles ont pour but d'assurer la reconnaissance et la prise en compte

par les institutions des questions de protection de la vie privée relativement à cette technologie. Si vous souhaitez obtenir un exemplaire de ces lignes directrices, veuillez communiquer avec le service des communications du bureau du commissaire en téléphonant au (416) 326-3333 ou au 1-800-387-0073.

Le bureau du commissaire a récemment soumis deux mémoires à la Commission ontarienne des services téléphoniques. Le premier, déposé en juillet de l'année courante, porte sur les services de gestion des appels. Le deuxième, déposé en septembre, donne un aperçu des préoccupations générales du bureau du commissaire concernant la protection de la vie privée dans le domaine des télécommunications, ainsi qu'une stratégie sur la réglementation et l'élaboration de politiques dans ce domaine pour l'avenir. Quiconque souhaite obtenir un exemplaire de l'un ou l'autre des mémoires est prié de s'adresser au service des communications du bureau du commissaire.

«Précis» comporte maintenant deux nouvelles rubriques intitulées «Coup d'oeil» – une pour les «Points saillants des ordonnances» et l'autre pour les «Points saillants des enquêtes de conformité». Prévu pour permettre aux lecteurs de retrouver plus rapidement les renseignements requis, ces rubriques donnent par ordre alphabétique la liste des institutions mentionnées dans chaque numéro, ainsi que les numéros pertinents des ordonnances ou des enquêtes de conformité.

Le bureau du commissaire a récemment prolongé le délai pour soumettre des observations dans le cas du document de consultation qu'il a publié sur la protection de la vie privée en milieu de travail. Le bureau étudie présentement les soumissions et rédigera un rapport sur cette question.

Vous recevrez trois numéros de «Perspectives» par année – le numéro d'automne, le numéro d'hiver et le numéro printemps/été. «Précis» continue d'être publié chaque trimestre.



Q&R

Questions et Réponses est une rubrique publiée régulièrement qui répond à certaines questions particulières adressées au bureau du commissaire.

Q : *Je recevais auparavant les ordonnances du commissaire et j'aimerais bien continuer de les recevoir. Que dois-je faire?*

R : On peut obtenir les ordonnances rendues par le bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée en s'adressant à Publications Ontario. On peut les acheter un exemplaire à la fois, ou demander un abonnement annuel pour recevoir un exemplaire de toutes les ordonnances.

L'abonnement annuel est de 200 \$, plus la TPS. Publications Ontario enverra mensuellement toutes les ordonnances rendues au cours d'une période de 12 mois (d'avril à mars),

quel que soit le nombre d'ordonnances et le prix de chacune. La librairie vend également à l'unité les ordonnances déjà parues. Il faut payer à l'avance par chèque ou mandat tiré à l'ordre du «trésorier de l'Ontario». La librairie accepte également les cartes Visa et Mastercard. Pour de plus amples renseignements, prière de composer le (416) 326-5300 ou le numéro sans frais en Ontario 1-800-668-9938. On peut se procurer les ordonnances en téléphonant aux numéros susmentionnés, en se rendant à Publications Ontario au 880, rue Bay, Toronto (Ontario) M7A 1N8, ou encore en écrivant au service des commandes postales à cette adresse.

Rapport du vérificateur provincial sur la sécurité informatique

LE BUREAU DU COMMISSAIRE A RENCONTRÉ DES représentants du bureau du vérificateur provincial pour s'entretenir des questions de protection des renseignements consignés dans des ordinateurs. Ils ont passé en revue les remarques faites dans le rapport annuel de 1991 du vérificateur provincial qui traitait de la sécurité des renseignements que détient l'Administration provinciale.

Selon le rapport, le niveau de sécurité des renseignements enregistrés dans des micro-ordinateurs laisse généralement à désirer, situation qui est aggravée par le fait que le personnel n'est en général pas conscient des renseignements confidentiels qui sont stockés dans ses micro-ordinateurs et sur ses disquettes, et qui font l'objet de la protection garantie par la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

En conséquence, le bureau du commissaire a récemment communiqué avec les institutions, tant municipales que provinciales, pour leur rappeler les risques potentiels d'atteinte à la vie privée dans le cas de renseignements personnels stockés dans des ordinateurs. Même

si la plupart des institutions s'efforcent d'assurer la sécurité des renseignements personnels qu'elles détiennent, force est de constater qu'il faut porter une attention particulière aux données qui se trouvent dans les ordinateurs.

Les institutions peuvent avoir recours aux sources suivantes pour poursuivre leurs efforts en matière de protection de la vie privée :

- L'alinéa 42 d) de la loi visant les institutions provinciales et l'alinéa 32 d) de la loi visant les institutions municipales précisent les exigences en ce qui a trait à la protection des données. En outre, l'article 4 du Règlement de l'Ontario 516/90 (provincial) et l'article 3 du Règlement de l'Ontario 517/90 (municipal) pris en application des lois pertinentes traitent de la sécurité et de la protection des renseignements.

- L'article 6 du guide de vérification («Audit Guide») du Secrétariat du Conseil de gestion peut être utile pour déterminer les contrôles et les procédures nécessaires en matière de protection de la vie privée.

**Service aux
administrés : objectif
des changements à la
procédure d'appel**
(SUITE)

cours du dernier semestre, y a apporté des améliorations. Grâce à ces améliorations et aux efforts acharnés de notre personnel, nous avons pu relever notre productivité de façon substantielle. Cependant, en dépit de cette augmentation de notre productivité, force nous est de conclure qu'un changement fondamental s'impose pour continuer d'améliorer le service que nous offrons.

Certains des changements proposés peuvent se faire immédiatement. D'autres exigent une plus grande concertation. Les changements se feront donc par étapes.

Les mesures de la Phase un ont été mises en oeuvre le 1^{er} octobre 1992. Il s'agit d'un objectif à court terme visant à éliminer les inefficacités de la procédure d'appel. D'autres changements permettent simplement d'affiner les procédures actuelles.

Voici certaines des mesures de la Phase un :

• **Nomination de responsables des enquêtes**

Deux des membres les plus anciens et expérimentés du service des appels ont été nommés responsables des enquêtes. Holly Big Canoe et Asfaw Seife deviennent des agents qui ont l'autorité de rendre des ordonnances, au même titre que le commissaire et le commissaire adjoint à l'accès à l'information.

• **Concision des ordonnances**

Le bureau du commissaire continuera de simplifier les ordonnances et de les rendre plus concises.

• **Avis d'enquête**

Un avis d'enquête remplacera le rapport du responsable des appels. Conformément aux observations reçues de la part des institutions et des appelants, l'avis d'enquête sera plus court et plus simple.

• **Règlement des dossiers d'appel pendants**

Les appels pendants seront transférés à une équipe spéciale de responsables des appels

expérimentés qui seront chargés de s'en occuper en priorité. Au moment du transfert, les institutions et les appelants recevront tous les renseignements nécessaires concernant le transfert du dossier.

• **Affidavit**

Les affidavits se sont révélés un moyen efficace de vérifier des faits et d'améliorer la possibilité de régler les appels dans les meilleurs délais. Le bureau du commissaire demandera donc aux institutions de fournir des affidavits plus souvent lorsqu'il est nécessaire d'obtenir une preuve sur des faits.

• **Réduction du délai imparti pour la réception des documents**

Le délai imparti pour la réception des documents envoyés par les institutions sera réduit de façon que la procédure d'appel puisse commencer le plus tôt possible. Si besoin est, le bureau du commissaire rendra une «ordonnance relative à la production de documents».

• **Lettre de décision appropriée**

Lorsqu'une institution envoie une lettre de décision appropriée, la procédure d'appel peut commencer aussitôt. Le bureau du commissaire demandera l'appui et la collaboration des institutions quant à l'envoi de lettres de décision appropriées pour s'assurer que les appels sont traités dans les plus brefs délais. Au besoin, le bureau du commissaire rendra une «ordonnance relative à une lettre de décision appropriée».

La Phase deux commencera au début de 1993 et comprendra des mesures générales permettant de mieux simplifier et rationaliser le processus. Un élément important de cette phase consistera en un projet pilote et une consultation auprès des institutions provinciales et municipales et des appelants, afin de pouvoir affiner les nouvelles procédures. Le bureau du commissaire tiendra ses lecteurs informés des changements futurs à mesure que l'information sera disponible.

**Dans le prochain
numéro :**

«Perspectives» jette un regard sur l'évolution de la législation d'autres provinces en matière d'accès à l'information et de protection de la vie privée.

PERSPECTIVES

est publié par le **bureau du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.**

Pour s'abonner au bulletin ou pour nous informer d'un changement d'adresse, ou encore pour nous faire part de ses observations, prière de communiquer avec :

La direction des communications

Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, l'Ontario
80, rue Bloor ouest, Bureau 1700
Toronto (Ontario) M5S 2V1

Téléphone : (416) 326-3333 • 1-800-387-0073

Télécopie : (416) 325-9195

This newsletter is also available in English.

